



Extrait du Registre des délibérations du Comité syndical

Séance du 12 décembre 2017

Délégués syndicaux en exercice : 45

Le Comité syndical, régulièrement convoqué, s'est réuni au Conseil Départemental du Doubs, salle JOUBERT, 8 avenue de la Gare d'Eau à BESANCON, sous la présidence de Mme Catherine THIEBAUT, Présidente

Etaient présents :

C.A.G.B : ALLEMANN Frédéric ; ANDRIANTAVY Anne-Sophie ; AVIS André ; BARATI-AYMONIER Sorroul suppléante de STHAL Rémy ; BARTHELET Catherine ; BIZE Thibaut ; BOUSSET Jean-Marc ; CAULET Claudine ; DEVESA Cyril ; FALCINELLA Béatrice ; FELICE Alain ; FIETIER Vincent ; GALLIOU Françoise ; JACQUIN Denis ; JAVAUX Thomas ; LEGAIN Olivier ; LETHIER Michel ; LOPEZ François ; MAURICE Yves ; MOUGIN Philippe ; POUJET Yannick ; THIEBAUT Catherine ;

C.C.L.L : DAUDEY Pierre ; DUCRET Sylvain ; MAMET Gérard ; MARESCHAL Claude suppléant de EDME Philippe ; MONIOTTE Jacques ; QUETE Gérard ; STADELMANN Jean-Claude

C.C.V.M :

Etaient excusés :

C.A.G.B : CANAL Jacques ; MAGNIN-FEYSOT Christian ; RUTKOWSKI Serge ; M STHAL Rémy

C.C.L.L :

C.C.V.M : MORALES Roland

Secrétaire de séance : MAURICE Yves

Procuration de vote :

Mandants : PROST Jean-Paul ; VIGNOT Anne

Mandataires : STADELMANN Jean-Claude ; ANDRIANTAVY Anne-Sophie

Objet : Mise en œuvre de l'accueil téléphonique mutualisé avec la CAGB

MISE EN ŒUVRE DE L'ACCUEIL TELEPHONIQUE **MUTUALISE AVEC LA CAGB**

Rapporteur : Monsieur Jean Marc BOUSSET, Vice-Président

Le service public de gestion des déchets ménagers et assimilés est exercé par deux structures différentes sur le territoire : la Communauté (de communes ou d'agglomération), en charge de la collecte, et le SYBERT, en charge du traitement.

Les sollicitations des usagers relatives aux déchets, traités par la collectivité en charge de la collecte, comportent des sujets relevant de la collectivité en charge du traitement et inversement.

Les usagers ne font pas la différence entre les collectivités et il leur importe surtout de trouver une réponse à leurs sollicitations, et non de savoir quelle est la collectivité compétente. L'accueil téléphonique peut être délocalisé sans que l'utilisateur en ait conscience.

Dans ce contexte, par délibération du 13 octobre 2015, après un rappel de son fonctionnement actuel de l'accueil du public et de la gestion des badges et une étude de faisabilité, le SYBERT a décidé la pérennisation du poste d'accueil (précédemment en poste temporaire) et s'était prononcé favorablement sur la mutualisation de la mission d'accueil téléphonique des usagers du SYBERT avec La Direction de la Gestion des Déchets de la Communauté d'Agglomération du Grand Besançon.

Depuis fin 2016, le poste d'accueil est effectivement pérennisé et pourvu.

Pour rappel, le coût annuel de cette mutualisation téléphonique a été arrêté, dans cette même délibération de 2015, à un montant de 24 000 €.

Aujourd'hui, il est proposé la mise en œuvre effective de la mutualisation par la définition des modalités d'échanges entre les services et par la signature d'une convention les reprenant et actant le coût annuel (régulé en un seul versement forfaitaire)

Le projet de convention est proposé en annexe ci-dessous.

Il est proposé la mise en œuvre effective de cette mutualisation au 1^{er} février 2018 sous réserve de l'installation probante du nouvel outil d'exploitation de la plateforme téléphonique au sein de la DGD.

A l'unanimité, le Comité Syndical se prononce favorablement sur :

- **la proposition de convention relative à la mutualisation de l'accueil téléphonique entre le SYBERT et la CAGB (Direction de la Gestion des Déchets),**
- **l'autorisation à donner à Madame la Présidente ou son représentant pour signer cette convention et tous les actes nécessaires à sa mise en œuvre à compter du 1er février 2018.**

Pour extrait conforme,
La Présidente du SYBERT,
Catherine THIEBAUT

Rapport adopté à l'unanimité

Pour : 31

Contre : 0

Abstention : 0

Ne prennent pas part au vote : 0



Préfecture du Doubs

Reçu le 20 DEC. 2017



Contrôle de légalité

CONVENTION POUR L'ACCUEIL TELEPHONIQUE MUTUALISE ENTRE LA DGD DU GRAND BESANCON ET LE SYBERT

Entre :

La Communauté d'Agglomération du Grand Besançon (le Grand Besançon) ayant son siège social 4 rue Gabriel Plançon à Besançon, représentée par son Président Jean-Louis FOUSSERET, dûment habilité par délibération du conseil communautaire du XXXXXX 2017,

Et :

Le Syndicat de Traitement de Besançon et sa région (SYBERT) ayant son siège social 4 rue Gabriel Plançon à Besançon, représenté par sa Présidente Catherine THIEBAUT, dûment habilitée par délibération du conseil syndical du 12 décembre 2017,

Il est convenu ce qui suit :

Contexte et objectifs

La Direction Gestion des Déchets et le SYBERT exercent deux compétences différentes et complémentaires au titre de la gestion des déchets. La Direction Gestion des Déchets a en charge la collecte des déchets et la facturation aux usagers et le SYBERT, leur traitement sur un périmètre regroupant trois EPCI. Les deux entités ont historiquement deux accueils physique et téléphonique distincts. Ainsi, selon la nature de leurs besoins, les usagers sont amenés à contacter l'une ou l'autre des entités afin d'accéder à la totalité des informations relatives à la gestion de leurs déchets. Les démarches à accomplir sont, de ce fait, plus complexes, plus longues et parfois confuses.

La mise en place d'un accueil téléphonique unique permet d'optimiser et de simplifier la relation à l'utilisateur. L'intégralité des informations autour de la problématique des déchets sera traitée durant un même appel téléphonique.

Le dispositif technique de la plateforme d'appel en place à la DGD permet cette gestion unique de l'accueil téléphonique mutualisé du SYBERT et de la DGD.

L'accueil de la DGD est labellisé Marianne depuis 2013. Le service mutualisé s'effectue dans le respect de cette charte. Le label Marianne est une reconnaissance du respect du référentiel Marianne qui garantit la qualité des services qui sont rendus à l'utilisateur. Cela se traduit par des horaires adaptés, un accueil courtois, des informations claires et des délais de réponse respectés.

Article 1 - Objet de la convention

Le présent document a pour objet de définir les modalités de fonctionnement du dispositif d'accueil téléphonique commun à la DGD et au SYBERT à partir du 1^{er} février 2018. La mutualisation du central d'appel est réalisée au niveau de la DGD.

Cette convention fixe les engagements de chacune des parties :

- le Grand Besançon, en qualité de gestionnaire de l'accueil téléphonique pour le compte du SYBERT,
- le SYBERT, en qualité de bénéficiaire de l'accueil téléphonique mutualisé.

Destinataires du service :

La DGD prendra en charge les appels des usagers destinés au SYBERT. Elle ne prendra pas en charge les appels concernant la collecte sur le territoire des EPCI adhérents au SYBERT, ni les appels intra-SYBERT, mais renverra vers les EPCI concernés.

Lieu d'exercice :

Le central téléphonique mutualisé est localisé au CTM, 94 avenue Clemenceau à Besançon. La plateforme est physiquement installée dans le hall d'accueil mais les appels peuvent être reçus ou émis depuis la plateforme ou depuis des postes distants.

Article 2 – Durée

La présente convention est conclue pour trois ans, à compter du 1^{er} février 2018. Elle est renouvelable chaque année par tacite reconduction, sauf dénonciation expresse de l'une des parties, au moins six mois à l'avance, par lettre recommandée avec accusé de réception.

Article 3 - Engagements du SYBERT

Le SYBERT s'engage à :

- désigner un coordinateur référent et son suppléant, garant du lien permanent entre la DGD et le SYBERT,
- désigner, l'interlocuteur mobilisable, au sein de son service Secrétariat/Accueil, sur un planning hebdomadaire et susceptible d'être sollicité pour répondre à la demande d'un usager,
- transmettre toutes les informations nécessaires au traitement des appels téléphoniques des usagers selon des modalités validées par les deux entités,
- mobiliser ses agents afin que les demandes faisant l'objet d'un transfert par l'intermédiaire de la main courante soient traitées selon les règles définies par les deux entités,
- respecter les modalités de traitement des demandes imposées par la charte Marianne.

Article 4 - Engagements du Grand Besançon

La Direction Gestion des Déchets du Grand Besançon s'engage à :

- nommer un coordinateur et son suppléant garant du lien permanent entre la DGD et le SYBERT pour le traitement des appels téléphoniques,
- prendre en charge intégralement l'appel d'un usager si la DGD dispose de toute l'information nécessaire et de l'habilitation à répondre, ou solliciter si besoin un interlocuteur du SYBERT par l'intermédiaire de la main courante ou par téléphone, en cas d'urgence avérée,
- effectuer un suivi statistique des appels,
- émettre un rapport d'activité annuel du service rendu.

Article 5 – Dispositifs techniques

a. La plateforme téléphonique

L'outil d'exploitation de la plateforme téléphonique sera l'interface KIAMO. Cet outil permet notamment de :

- planifier les plages d'ouverture et de fermeture de l'accueil, les messages vocaux d'information,
- réceptionner des appels de plusieurs numéros et de les distinguer dans les traitements statistiques

- acheminer les appels entrants vers une file d'attente et de les répartir vers les agents d'accueil en poste pour réponse immédiate (niveau 1),
- transférer le cas échéant les appels en cours vers d'autres interlocuteurs (niveau 2),
- évaluer en temps réels les flux d'appels et adapter la stratégie de ventilation des appels ainsi que le nombre d'agents d'accueil nécessaire (poste de supervision),
- conserver l'historique des appels sur une année glissante,
- produire des statistiques d'activité.

L'outil de saisie de la fiche d'appel sera la main courante du logiciel de traitement du courrier SharePoint.

b. Modalités de prise en charge des appels téléphoniques (voir schéma en annexe)

1. Les appels entrants hors périodes d'ouverture du standard :

Les appels entrants hors plage horaire d'ouverture de l'accueil téléphonique sont pris en charge par le serveur vocal. Ils sont comptabilisés puis dissuadés (raccrochés) après un message d'information sur les horaires d'ouverture du service.

2. Les appels entrant pendant les périodes d'ouverture du standard :

A la signature de la convention, les horaires d'ouverture au public sont les suivants : du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h30.

Les appels entrants durant les plages horaires d'ouverture sont pris en charge après la diffusion d'un message d'accueil et de temporisation. Les agents d'accueil en poste et logués (connectés) à la plateforme prennent en charge les appels en file d'attente dans leur ordre d'acheminement.

Une formule d'accueil validée par les deux entités, permet à l'agent de se présenter et de questionner l'utilisateur sur le motif de son appel.

Les appels traités en niveau 1

Les agents d'accueil ont pour objectif de répondre intégralement à l'utilisateur s'ils disposent :

- de la compétence de réponse
- de l'information actualisée sur le sujet de la question
- des outils d'accès à l'information

En fin d'appel, l'agent clôture l'appel en lui affectant un code de clôture selon une liste définie par les deux entités.

Les appels traités en niveau 2

Si les agents ne disposent pas de la compétence de réponse ou de la totalité de l'information nécessaire, une fiche d'appel nommée main courante sera obligatoirement mise en place. Il s'agit d'un outil de l'application SharePoint qui permettra de mettre en relation l'agent de la DGD ayant pris l'appel et le ou les agents du SYBERT susceptibles d'apporter une réponse à l'utilisateur.

La fiche d'appel permettra de préciser :

- le nom de l'utilisateur,
- sa commune de provenance,
- le motif de son appel,
- ses coordonnées.

Un pilote (responsable de la prise en charge de la fiche) sera désigné avant envoi via l'Intranet. La demande fera l'objet d'une prise en charge intégrale par le SYBERT, à savoir le rappel de l'utilisateur et surtout le retour d'information auprès de la DGD sur la manière de traitement de la demande.

Cet outil permet :

- au pilote de suivre les fiches le concernant et en attente de traitement,
- au gestionnaire de s'assurer du traitement des fiches et de leur clôture dans les délais impartis par le label Marianne.

Le pilote retenu pour le transfert des fiches d'appels est : contact@sybert.fr

Les délais de réponse du label Marianne sont les suivants :

- 21 jours pour une demande formulée par courrier,
- 7 jours pour une demande formulée par courriel.

Article 6 – Les outils de transmission des informations

a. La GED

Ce dossier avec accès restreint entre la DGD et le SYBERT est le réceptacle des échanges d'information et de données, des plannings... Il comporte deux sous-dossiers :

- SYBERT vers DGD,
- DGD vers SYBERT.

Les référents, désignés aux articles 4 et 5, sont chargés de la mise à jour de ces dossiers qui comportent toutes les informations et leurs évolutions susceptibles d'être transmises aux usagers.

b. Le téléphone

Il sera l'outil privilégié pour les échanges d'information urgents signalés ou non par les usagers (problème dans une déchetterie).

c. Le courriel

L'envoi de mails à la DGD se fera à l'adresse : gestion-dechets@grandbesancon.fr

L'envoi de mails au SYBERT se fera à l'adresse : contact@sybert.fr

Article 7 - Formation des agents DGD et SYBERT

Afin d'avoir un langage « commun » et de diffuser les messages de façon cohérente, les agents en charge de l'accueil téléphonique doivent au préalable, participer à une formation avec les agents du SYBERT

Les agents de la DGD bénéficieront également de formation continue afin de mettre à niveau leurs connaissances. En cas de modification importante de son fonctionnement et de son organisation, le SYBERT devra transmettre à la DGD toutes les informations nécessaires.

De même, les agents du SYBERT doivent s'appropriier le nouveau dispositif d'accueil téléphonique et de transmission des informations via SharePoint. Ils bénéficient d'une formation au démarrage et en cas d'évolution des outils.

Article 8 – Reporting / Statistiques

De façon mensuelle, la DGD fournit des statistiques de l'activité du central téléphonique, sur la base des indicateurs listés par le SYBERT.

Un bilan annuel est proposé durant le 1^{er} trimestre de l'année N+1.

Article 10 - Conditions financières

La contribution annuelle au coût du service est fixée au montant forfaitaire de 24 000 euros (base de 8 500 appels par année). Cette somme sera indexée annuellement sur la base de la valeur brute annuelle du point d'indice de la fonction publique en vigueur au 31 décembre de chaque année. L'indice de référence correspond à l'indice en vigueur depuis le 1^{er} février 2018.

Ce coût comprend :

- le coût salarial de la prise en charge de l'accueil téléphonique par les agents ainsi que le coût salarial d'encadrement,
- la fourniture des statistiques d'activité.

Ce coût ne comprend pas les coûts d'opérateurs liés au numéro d'appel du SYBERT, pris en charge par le SYBERT.

Un titre de recettes est émis tous les ans au début de l'année N+1 au titre de l'année N. Pour la première année, il sera calculé au *pro rata temporis* en fonction du nombre de mois de mise en œuvre.

Article 11 – Clause de revoyure

Les parties peuvent modifier les modalités de fonctionnement de la mutualisation du central d'appels téléphoniques. Ces modifications dans le fonctionnement même du central d'appel mutualisé (modalités de prise en charge des appels, outil de transmission...) ne feront pas l'objet d'un avenant à la présente convention.

Dans le cas d'une évolution importante du nombre d'appels ou d'un changement de la nature de la prestation, les parties conviendront ensemble de nouvelles modalités qui pourraient faire l'objet d'un avenant à la présente convention.

Article 12 – Litiges

En cas de non-respect par l'une ou l'autre des parties des engagements respectifs inscrits dans cette présente convention, le dispositif pourra être résilié de plein droit par l'une ou l'autre des parties si, dans les trois mois suivant la réception d'une lettre envoyée en recommandé avec accusé de réception, le cocontractant n'a pas pris les mesures appropriées pour se conformer à ses engagements.

Tout litige pouvant survenir dans le cadre de l'application de la présente convention relève de la compétence du Tribunal administratif de Besançon. Les parties s'engagent toutefois à rechercher préalablement une solution amiable au litige.

Fait à Besançon, en 2 exemplaires, le

Pour le SYBERT

**La Présidente,
Catherine THIEBAUT**

Pour le Grand Besançon

**Le Président,
Jean-Louis FOUSSERET**